

BEST AVAILABLE COPY

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-230870

(43)Date of publication of application : 24.08.2001

(51)Int.Cl.

H04M 3/42
G06F 13/00
H04M 11/00

(21)Application number : 2000-040317

(71)Applicant : FUJITSU LTD

(22)Date of filing : 17.02.2000

(72)Inventor : SHIMIZU HIROKO

HAMAMATSU HIDESHI

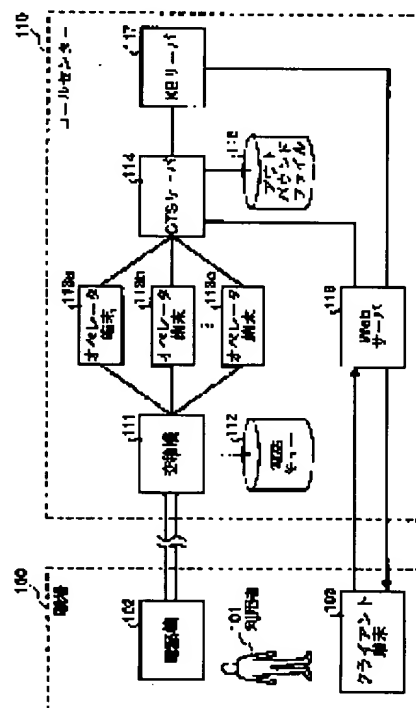
SHIMADA FUMITO

(54) CALL SERVICE SYSTEM, CALL SERVICE METHOD, AND COMPUTER READABLE RECODING MEDIUM HAVING PROGRAM TO ALLOW COMPUTER TO EXECUTE THE METHOD RECORDED THEREON

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a call service system that can quickly and efficiently cope with inquiries by phone calls, electronic mails or those via home pages from various angles.

SOLUTION: A user 101 can select retrieval of an intelligence database, inquiry of a questionnaire by an electronic mail or a phone call reply on an inquiry menu of a home page of a Web server 116, and when the user 101 selects the phone call reply on the home page, operator terminals 113a-113c accepting the data of the selection automatically make a phone call to a telephone set 102 of an employee 101.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than
the examiner's decision of rejection or
application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

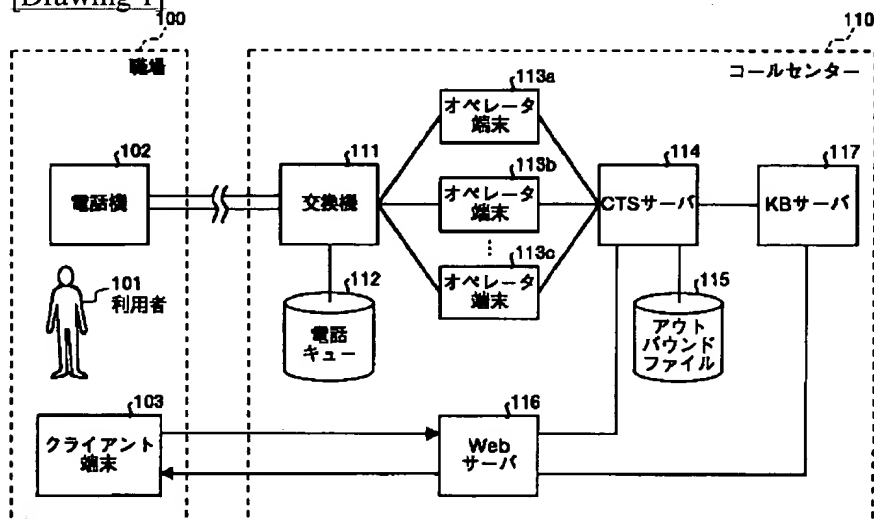
* NOTICES *

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

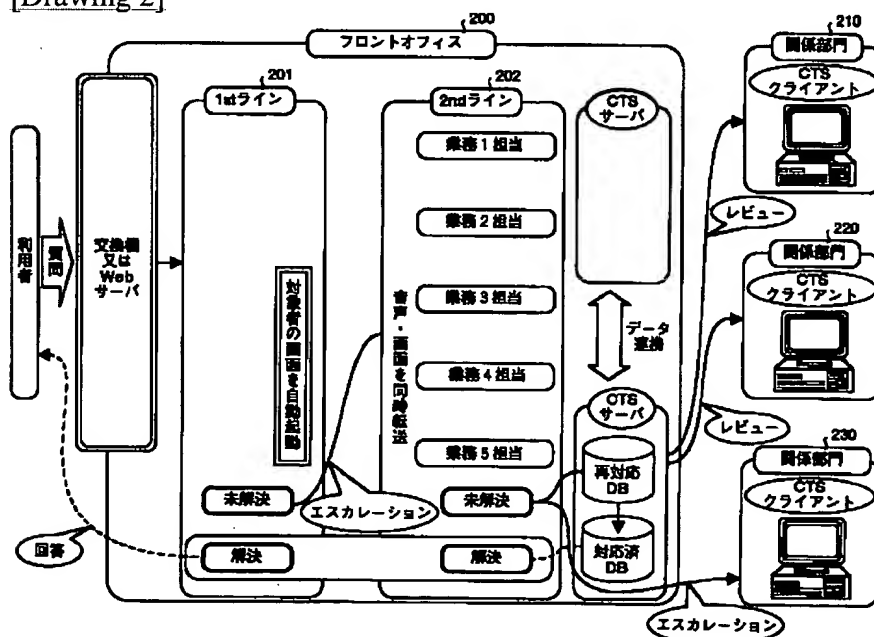
- 1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.**** shows the word which can not be translated.
- 3.In the drawings, any words are not translated.

DRAWINGS

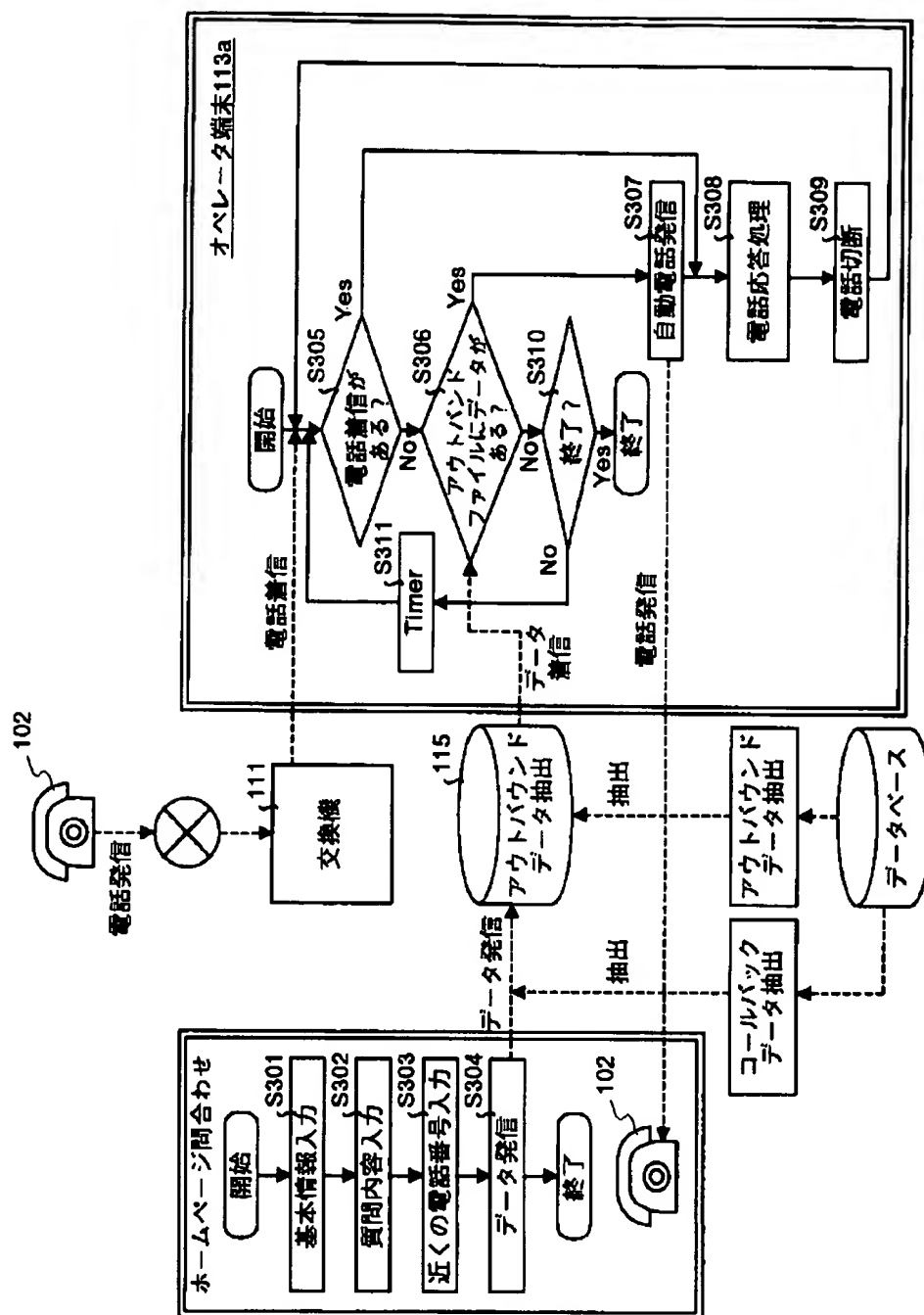
[Drawing 1]



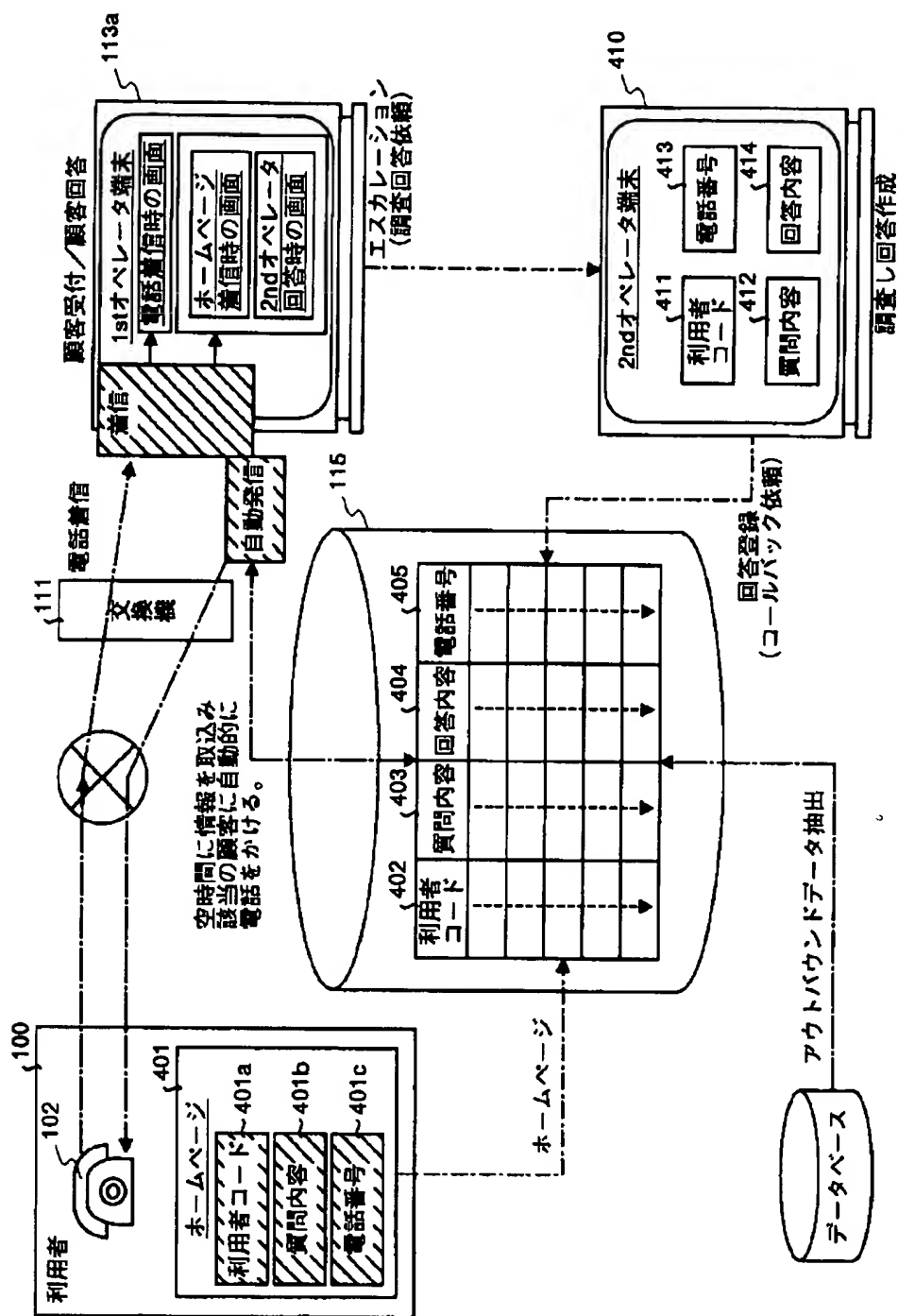
[Drawing 2]



[Drawing 3]



[Drawing 4]



[Drawing 5]

		ファイル(E) 編集(E) 表示(V) 移動(M) お気に入りに追加(A) ヘルプ(H)	
		ホーム 検索 履歴 設定 印刷 A 辞書	
リンク		Windows Update インターネットの開始	
Itou-kaihatsu 作業フォルダ データ メール 担当メール メール ケーブル 在庫管理	ID	状態	
	271	ナンバー	021 0027
		利用番号	999999
		氏名	匿名希望 業務1
		<h1 style="text-align: center;">着信しました</h1> <p style="text-align: center;">電話に回答して下さい</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: auto; padding: 5px;">応答</div>	

[Drawing 6]

<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="印刷"/> <input type="button" value="閉じる"/>	
ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 移動(G) お気に入り(A) ヘルプ(H)	
<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="進む"/> <input type="button" value="印刷"/> <input type="button" value="お気に入り"/> <input type="button" value="ヘルプ"/>	
リンク	
ケース名称未設定4	
利用者コード: <input type="text" value="201808"/>	漢字氏名: <input type="text" value="清水 祐子"/>
職制コード: <input type="text" value="1234"/>	所属: <input type="text" value="1234"/>
ビル事業所: <input type="text" value="システム外ダミー事業所 (9990)"/>	所属会社: <input type="text" value="1234"/>
在籍会社: <input type="text" value="シミズ ヒロコ"/>	利用者名検索: <input type="text" value="匿名希望"/>
受付日: <input type="text" value="2000/01/26"/>	受付時間: <input type="text" value="19:04:33"/>
連絡先: <input type="text" value="0123-45-6789"/>	
ケース	
質問形態: <input type="text" value="区分1"/>	カテゴリ: <input type="text" value="業務1"/>
質問内容:	回答内容:
Mail回答 送信先アドレス	送信履歴: [未送信]
次のケース ケースの保存	ショータイム スケジュール 作業依頼 ユーザアプリ 解決終了 閉じる
ケース名称未設定4	
待機中	

[Drawing 7]

401

新規問い合わせ

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) 移動(Q) お気に入り(A) ヘルプ(H)

アドレス http://inji1/

リンク Windows Update インターネットの開始 チャン

新規問い合わせ

1. 個人データ入力

※利用者コードが入力できれば、それ以外の項目は入力不要です。
 ※差し支えない項目のみ入力して下さい。

★利用者コード 701

※利用者コードは、半角数字で入力して下さい。

会社名

所属

役職

2. 質問事項入力

質問内容 区分1 カテゴリ 業務1

質問内容 702

現在、育児休暇中なのですがもうすぐ復職予定です。
 手続きをおしえて下さい。

ページが表示されました インターネットゾーン

[Drawing 8]

新規問い合わせ

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) 移動(G) お気に入り(A) ヘルプ(H)

アドレス http://jlnj1/1

リンク Windows Update インターネットの開始 チャン

発生、目元が暗くなるので、ブラウザを後退させて下さい。
手続きをおしえて下さい。

3. お問い合わせ・検索

☆ソリューションによる検索
過去の事例から質問内容を検索するシステムです。 [ソリューション検索場面へ](#)

☆コールセンターへのお問い合わせ
上記質問内容を送信します。回答方法を選んで下さい。
※半角数字で入力して下さい。

☒ 電話でのお問い合わせ (サービス時間帯8:40~19:00)
ご指定のご連絡電話番号にコールセンターより今すぐかけ直しいたします。
何らかの都合でお電話できなかった場合、状況をE-MAILで通知します。

ご連絡電話番号 703

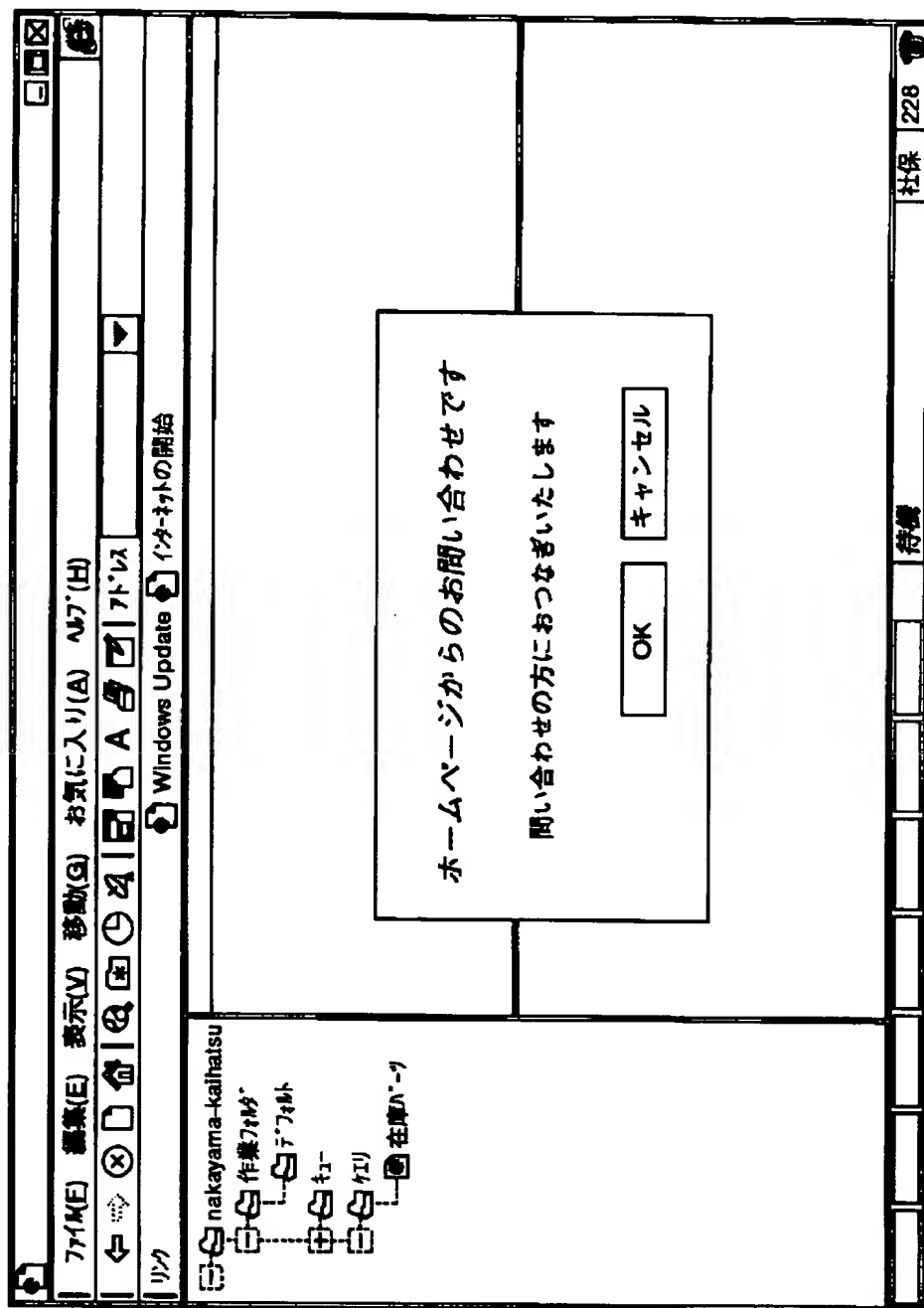
連絡用のE-MAILアドレス

☐ E-MAILにてお問い合わせ。
質問内容にE-MAILで回答いたします。

回答希望E-MAILアドレス

ページが表示されました インターネットゾーン

[Drawing 9]



[Drawing 10]

<input type="button" value="F1(M)E"/> <input type="button" value="編集(E)"/> <input type="button" value="表示(V)"/> <input type="button" value="移動(G)"/> <input type="button" value="お気に入りに追加(A)"/> <input type="button" value="ヘルプ(H)"/>			
<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="進む"/> <input type="button" value="印刷"/> <input type="button" value="検索"/> <input type="button" value="ヘルプ"/> <input type="button" value="メニュー"/>			
リンク Windows Update インターネットの開始			
ケース名称未設定4			
利用者コード: [201808]	漢字氏名: [清水 祐子]	カナ氏名: [シミズ ヒロコ]	在籍会社: []
職制コード: [1234]	所 属: [1234]	所属会社: [1234]	[フリー]
ビル事業所: [システム外タミー事業所 (9990)]	卒 級: []	受付日: [2000/01/26 19:04:33]	連絡先: [0123-45-6789]
ケース <input type="button" value="検索"/> <input type="button" value="過去のケース"/>			
質問形態: [区分1]	カテゴリ: [業務1]	評価: [なし]	次のケース ケースの保存 F12(全表示) S12(検索) W12(印刷) I12(印刷) 作業依頼 コーポレート 閉じる
質問内容:		回答内容:	
現在、育児休暇中なのですがもうすぐ復職予定です。 手続きをお願いします。		Mail回答 送信先アドレス [shimizu@xx.co.jp]	
送信履歴: [未送信]		送信日時: []	
ケース名称未設定4		ケース名称未設定4	
待機中		22:54 19:20	

[Drawing 11]

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) 移動(G) お気に入り(A) ヘルプ(H)	
戻る 進む 上 下 検索 印刷 A 印刷	
リンク	
Windows Update インターネットの開始	
ケース名称未設定4	
利用者コード: 201808	漢字氏名: 清水 祐子
職制コード: 1234	所属: 1234
ビル事業所: システム外ダミー事業所 (9990)	カナ氏名: シミズ ヒロコ
在籍会社:	従業員希望: クリア
受付日: 2000/01/26 19:04:33	連絡先: 0123-45-6789
ケース	
検索	過去のケース
質問形態: 区分1	カテゴリー: 業務1
質問内容:	評価: なし
現在、育児休暇中なのですがもうすぐ復職予定です。 手紙をおしえてください。	回答内容:
復職後、xxシステムで、画面に従って必要事項を入力して下さい。 勤務形態は所属員判別ですので、よく相談して下さい。	次のケース ケースの保存 FTSを検索 SB検索 ショッピング 123456789 作業依頼 コールバック 解決終了 閉じる
Mail回答 送信先アドレス: shimizu@xx.co.jp	送信履歴: [未送信] Mail送信
待機中	
ケース名称未設定4	18:20

[Translation done.]

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ **BLACK BORDERS**
- ☐ **IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- ☐ **FADED TEXT OR DRAWING**
- ☒ **BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- ☐ **SKEWED/SLANTED IMAGES**
- ☐ **COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- ☐ **GRAY SCALE DOCUMENTS**
- ☐ **LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- ☐ **REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- ☐ **OTHER:** _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.